Procédure de Service Après-Vente

Applicable aux distributeurs – En vigueur au 26 octobre 2026

La présente procédure définit les modalités de traitement des demandes de service après-vente pour les produits commercialisés par AJT PRO. Le circuit à suivre dépend de la garantie dont bénéficie le produit.

1 PRODUITS SOUS GARANTIE CONSTRUCTEUR (UE)

La demande de réparation est à effectuer **directement par le distributeur** auprès du réparateur agréé « Mon SAV Mobile », sur son site :

https://monsavmobile.fr

2 PRODUITS HORS GARANTIE CONSTRUCTEUR ET PRODUITS HOTWAV

Ces produits bénéficient d'une **garantie AJT PRO de 24 mois** à compter de la date de facturation au client final. Les demandes sont traitées selon les étapes suivantes.

1

Demande de prise en charge

Le distributeur saisit sa demande depuis son espace client sur www.ajtpro.com.

2

Réponse d'AJT PRO sous 24 heures

AJT PRO répond sous 24 heures :

- **accord de retour**, accompagné d'un numéro de ticket d'assistance ;
- ou **refus motivé**.

> **Important :** l'accord de retour ne vaut pas accord de prise en charge. Celle-ci est confirmée uniquement après diagnostic (étape 5).

3 Envoi du produit

Après accord, le distributeur expédie le produit **à ses frais** à l'adresse suivante :

AJT PRO / SCS Transports
185 chemin de l'Ormière
31380 Garidech

- Le **numéro de ticket d'assistance** doit figurer sur le produit.
- La **date d'expédition** doit être renseignée sur le ticket d'assistance.
- Le **code de verrouillage** du produit doit être communiqué.

> **Attention :** tout produit bloqué par un code de verrouillage non fourni ou erroné ne pourra pas être pris en charge. Son retour sera à la charge du distributeur.

4 Accusé de réception

AJT PRO confirme par e-mail la réception du produit.

5 Diagnostic et suite donnée

Cas A – Prise en charge acceptée

- Réparation effectuée sous **15 jours ouvrés** à compter de la réception du produit chez AJT PRO.
- Selon la panne constatée et le modèle concerné, AJT PRO se réserve le droit de ne pas réparer le produit et de procéder, au choix, à son **échange** ou à l'émission d'un **avoir** à hauteur de sa valeur d'achat par le distributeur.
- Retour du produit chez le distributeur sous **16 jours ouvrés maximum** à compter de sa réception chez AJT PRO. Les frais de retour sont à la charge du distributeur.
- Le produit est expédié soit individuellement, avec la lettre de transport fournie par le distributeur, soit avec une commande de produits neufs.
- La date d'expédition et le numéro de suivi sont communiqués par e-mail et dans l'espace client.

Cas B – Prise en charge refusée

- Sur demande du distributeur, un devis lui est adressé sous **10 jours ouvrés**.
- Le distributeur dispose d'un délai d'**un mois** à compter de l'envoi du devis pour le valider.
- Après acceptation du devis, la réparation est effectuée sous 15 jours ouvrés et le produit est retourné sous 16 jours ouvrés maximum.
- En cas de refus du devis, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois, des **frais de diagnostic de 35 € HT** sont facturés. Le retour du produit, non réparé, est à la charge du distributeur.

3 RÉCAPITULATIF DES DÉLAIS

Étape	Délai
Réponse à la demande de prise en charge	**24 heures**
Réparation (prise en charge acceptée)	**15 jours ouvrés à compter de la réception**
Retour du produit chez le distributeur	**16 jours ouvrés maximum à compter de la réception**
Envoi du devis (prise en charge refusée)	**10 jours ouvrés à compter de la demande**
Validation du devis par le distributeur	**1 mois à compter de son envoi**
Réparation puis retour après acceptation du devis	**15 puis 16 jours ouvrés maximum à compter de l'acceptation**

Fait à Montastruc-la-Conseillère, le 26 octobre 2026.